绪言

二零零四年六月

二零零三 ╱ 零四年度正值本人首度担任申诉专员五年任期届满之时。

回顾过去，申诉专员公署最重要的历程，是在行政和运作上脱离政府机制；这是自二零零一年十二月十九日《2001年申诉专员（修订）条例》通过后正式实施的。现时，本署几乎所有职员都以合约形式由本人聘任。另一个重要历程，则是在二零零二年购置了永久办事处。尽管面对财政紧绌问题，但由于脱离政府机制后能灵活和独立运作，本署已积存足够的储备金，藉以保留富经验的职员，同时也为日后的持续发展作好准备。

对外方面，本署与亚太地区以至世界各地的申诉专员及类似职能的机构一直保持联系。二零零零年九月，本人获选为国际申诉专员协会常务理事会成员，担任澳大利西亚暨太平洋区理事。目前，本人同时兼任国际申诉专员协会常务理事会和亚洲申诉专员协会常务理事会的秘书长。这些国际联系有利于与海外申诉专员组织开展积极的专业交流，对香港申诉专员制度的发展也有莫大裨益。

处理投诉方面，自二零零零年一月起，我们开始接受以电子邮件提出的投诉；二零零一年三月，我们又推出电话投诉服务。此外，《2001年申诉专员（修订）条例》更确定了本署初步查讯和调解服务的法律基础。

在一九九九 ╱ 二零零零年度至二零零三 ╱ 零四年度这五年间，本署处理了近20,000宗投诉，并就经全面调查的投诉及初步查讯的个案分别提出了共1,018项和459项建议。大部分建议均获有关部门或机构落实，公共行政因而得以改善：指引更清晰、协调更形紧密、解答查询及处理投诉更有效率、职员培训得以加强、运作更具透明度，而公共问责精神愈发彰显。这方面的其他例子，请参阅本年报第六章。

在二零零二年的年报中，本人曾提到有些政府部门抱着「各家自扫门前雪」的心态和「得过且过」的工作态度。在本年度，本署特别关注到有些部门在履行职务时（特别是采取执法行动时），总是「决而不行」。其中一种情况，是向违例者连续不断发出通知书甚或警告信，却从不采取任何执法行动，以致通知书和警告信变成毫无意义的威吓，而市民亦看穿部门这种迟疑的态度。另一种迟迟不采取行动的现象，是以缓急次序安排为借口。有一两个部门似乎惯

绪言

于把许多事务界定为「无须优先处理」，然后长期搁置，不予处理。这种态度及办事方法不仅会使违规者变本加厉，令市民愈发感到不满，更严重的是市民会因此而蔑视有关部门，甚至整个政府。

大部分的部门及机构，都能认真和积极地处理本署转介的个案。在回应本署的查讯时，能够提供详尽的资料；如有需要，更会让本署人员查阅多年前的档案记录。对于他们的支持，本人谨致衷心谢意。另一方面，本人也希望提醒投诉人提供一切有关的资料；他们必须就投诉提供表面成立的证据，说明他们如何受屈及感到受屈的原因。若投诉人只是提出空泛的指称，而无真凭实据，本署是不会接纳的。总而言之，我们需要投诉人和事涉机构双方的配合。

为了有效履行职务，本人与属下职员均须严格遵守《申诉专员条例》的保密规定。尽管如此，我们仍会致力提高透明度，让公众得知本署的工作。本人将继续定期举行记者招待会，与传媒见面，并且经常阅览新闻报道，以了解公众关注的问题。本署的工作一般都得到传媒广泛的报道，市民亦积极提供意见，这使本人及全体职员同感鼓舞。我们会继续留意传媒及市民对本署的意见和评论，并且不断检讨服务。

本署自一九八九年成立至今已经十五年，应该是检讨申诉专员职能和职权范围的适当时候，本人将以之作为新的任期内一项特别的任务。